

Special Feature

特集

2

みずほ銀行における
高齢者対応の取り組み

みずほリ・バース60によって
人生100年時代の住宅ニーズへお応えするため



みずほ銀行 個人ローン推進部

石田 昂 (いしだ はじめ)

みずほ銀行 銀座 ローンコンサルティングスクエア

西川 摩由 (にしかわ まゆ)

■ 高齢者対応への取り組み

日本人の平均寿命が伸びていくなかで、老後資金に対する社会の不安は大きく、安心して老後を過ごすための金融機関に対する役割期待は高まっていると認識しています。みずほ銀行では、老後の生活へのお客さまニーズにお応えするため、個人のお客さまに対しては、ゆとりあるセカンドライフのためのマネープランに関するご相談や、ご自宅のバリアフリー化に対応するリフォームローンの提供など、魅力ある商品やサービスの開発・提供に努めています。

その中で、住宅の老朽化による建て替えや住み替えニーズにお応えするため、高齢者向け住宅ローン商品の検討を開始し、2021年10月より、住宅金融支援機構の住宅融資保険を活用したリバースモーゲージ型住宅ローン「みずほリ・バース60」の取扱を開始しました。

今回は、「みずほリ・バース60」に関する取り組みをご紹介します。

「みずほリ・バース60」電子パンフレット



銀座 ローンコンサルティングスクエアのメンバー

ローンコンサルティングスクエアによる丁寧な対応

取扱に際し、本商品をご高齢のお客さまへの説明・ご案内を行う点や、カウンセリング等の所定の手続を行うことから、みずほ銀行ではローンの専門拠点であるローンコンサルティングスクエアにて取り扱うことで、ご高齢のお客さまに対してきめ細かな対応を行っています。

ローンコンサルティングスクエアでの主な事例として、お客さまが来店された際、当初は「みずほリ・バース60」を希望されていない場合であっても、お客さまの状況を詳しくお聞きすることで、最終的に「みずほリ・バース60」の商品性に合致してご利用に至ったケースがあります。

【借り換え+リフォームの事例】

住宅ローンの返済に関するご相談にいらしたお客さまのケースです。

お客さまには、既存の住宅ローンの負担を軽減したいというご要望がありました。ご相談時、お客さまの情報をヒアリングすると、安定した年金収入があり、さらに最近ご自宅の老朽化によってご不便な点があることが確認できました。そこで、「みずほリ・バース60」でお借り換えし、リフォーム資金を借り入れてはいかがですか？毎月の返済が利息のみになるためご返済負担は軽くなりますし、お手元の資金に余裕ができれば、任意で繰

上返済することも可能です」と提案。

お客さまは「そんな商品があるならぜひ利用したい」とのことでした。

その後、お申込やご契約の際には、申込人のお嬢さまも同席し、「父親は、ローンの負担が減っただけでなく、自宅もより住みやすくなって嬉しい」と大変喜んでいただけました。

【住み替えの事例】

新規住宅ローンの借入をご希望のお客さまが、お嬢さまと一緒に店舗にいらしたケースです。お嬢さまの結婚を機に、近くのマンションへ住み替える予定で住宅ローンを希望していました。

当初は住宅ローンを希望され、ご返済内容の打ち合わせをしていたのですが、お客さまから、「私に万が一の事が起きた際、物件処分で娘に迷惑がかかってしまわないか心配」といった声がありました。

そこで「みずほリ・バース60」であれば、「ノンリコース」※の融資形態ですので、お嬢さまにご負担は発生しませんよ」とご提案。

お客さまは、「この商品なら気兼ねなく娘の近くに住んでいられる」と安心されていました。

※ノンリコース型の場合、担保物件（住宅および土地）の売却代金が残債務に満たないときであっても、相続人の方が残った債務をご返済する必要はありません。

「みずほ リ・バース60」のご案内を通じてご高齢のお客さまと接する際に心がけていることは、お客さまのお話を十分に聞き、お客さまの立場に立って話を組み立てることです。お住まいに関わることなので、ご家族と一緒にご相談にいらっしゃるケースも多く、まずは皆さまの気持ちを丁寧にお聞きし、ご不安な点を一つずつ取り除いてご安心していただけるよう努めています。その結果、お客さまから「相談してよかった」と言っていただけでもあり、お役に立てたことをとても嬉しく思います。

高齢者ニーズに合わせた 保険自動付帯の取り組み

ご高齢のお客さまは、自らが運転する自転車で他人にケガをさせてしまう加害事故や、特殊詐欺による被害事故に遭遇するなど、日常生活に潜むリスクが一層顕在化してくる傾向にあります。

そこで、「みずほ リ・バース60」利用者が加害者となった場合、または被害者となった場合の経済的損失を補填するお手伝いをする中で、「みずほ リ・バース60」利用者の新たな生活の安心・安全に貢献するべく、「みずほ リ・バース60」専用の保険を提供することとしました。

本付帯保険は、グループ会社としてSOMPOケアを有し、積極的にシニア層向けにサービス展開を図っている損保ジャパンと、「みずほ リ・バース60」利用者が抱えるリスクを多角的に検討した結果、シニア層が加害者または被害者となるリスクに備える今般の専用保険（個人賠償責任特約および弁護士費用総合補償特約を付帯した団体傷害総合保険）の開発に至りました。

個人賠償責任特約は、自動車保険、火災保険や傷害保険等に付帯することが一般的ですが、「みずほ リ・バース60」利用者は自動車免許返納者や自動車未保有者が多いと想定しており、また年齢条件による傷害保険の継続加入が困難であることを踏まえると、「みずほ リ・バース60」利用者に個人賠償責任特約の補償を提供することの意義が高いと考えております。

加えて、令和2年の振込詐欺や架空料金請求等の特殊詐欺については、大都市圏（東京都、神奈川県、千葉県、埼玉県、大阪府、兵庫県）で9,046件認知されており、その内90%以上の被害者が65歳以上のシニア層であることから、弁護士費用総合補償特約のニーズも顕在化しているものと考えております。

これらご高齢のお客さまにおいて潜在するリスクに対す

MIZUHO みずほ銀行
One MIZUHO

「みずほ リ・バース60」 付帯保険のご案内

みずほ銀行ならではの安心!!
「みずほ リ・バース60」は特典として2つの保険を自動付帯*1しています。
*1 みずほ リ・バース60は500万円以上お借入の方

特典1 個人賠償責任保険
交通事故に限らず、日常生活での偶発的な事故。例えば売り物を壊してしまう、自転車事故を起こしてしまうなど、加害者になってしまったときの損害賠償を補償します。
さらに安心の「示談交渉を行うサービス」付き
日本国内において発生した事故については、損保ジャパンが示談交渉をお引き受けし、事故の解決にあたる「示談交渉サービス」がご利用いただけます。
専門担当者が被害者との示談交渉をしてくれるので安心です

特典2 弁護士費用補償保険
インターネット通販詐欺の被害者になってしまったときなどに生じる法律相談費用または弁護士委任費用を補償します。
さらに安心の「緊急時被害事故トラブルサポート」、「弁護士紹介サービス」付き
被害事故に遭遇し緊急の対応が必要な際、お電話でご相談いただくことができるサービスや、ご希望のお客様に弁護士をご紹介できるサービスです。
被害事故によるトラブルが発生した際、お電話で専門担当者にご相談いただけるサービスです

万一、事故にあわれたら・被害事故に関するご相談には
【取扱代理店】
損保ジャパンパートナース株式会社 03-6279-0646
〒163-0441 東京都新宿区西新宿2-1-1 新宿三井ビル17F (受付時間：平日9時00分～17時00分)
*2 「みずほ リ・バース60」の利用者であることをお申し出ください。
One MIZUHO (2021年10月26日現在)

「みずほ リ・バース60」付帯保険チラシ

る備えを提供することで、よりセカンドライフを安心してお過ごしいただけるよう取り組んでいます。

商品理解向上に向けたウェブサイトの改善

「みずほ リ・バース60」は、住宅金融支援機構によるリ・バース60の各種告知効果もあり、商品認知は徐々に拡大していると感じています。

一方、商品性の理解については様々な工夫が必要と感じており、ローンコンサルティングスクエアの声も集めながらウェブサイトの改善に取り組んでいます。主な取り組みとして、申込チェックフローがあります。

申込チェックフローとは、お申込をする方について60歳以上であるか、収入状況、同居家族の有無などの質問を○×形式で答えるだけで「みずほ リ・バース60」の申込条件に合致するかどうかをお客さま自身が簡単に判断できるフローチャートです。

発売当初、たくさんのお電話やご来店によるご相談をいただいたのですが、その中にはお申込対象外のお客さまも含まれており、折角ご相談いただいたのにも関わらずお断りしなければならないケースがありました。このようなケースを減らすため、お客さま自身で資金使途やお申込条件が簡単に確認できるツールとして、ウェブサイトにお申込のチェックフローを設けることとしました。

これにより、ご来店の際にはより具体的なお話ができる状態へとつながっています。

■ 固定金利選択方式の取扱を開始

リ・バース60の利用状況を見ると、高齢者マーケットは拡大していますが、さらなる競争力強化の観点から、2023年4月より本邦初となる「みずほ リ・バース60」での固定金利選択方式の取扱を開始しました。

これまで、他の住宅ローンに比べて、リ・バース60は変動金利のみの取扱いであったため、昨今の金利上昇の報道を受け、大手新聞社主催の座談会やリ・バース60利用者から、借入後に返済額が変わりうることに對する不安が多く聞かれました。

そこで金利上昇に対する安心感や、お客さまそれぞれの相場観に合わせた利用が可能な、固定金利選択方式の取扱を開始することとしました。

取扱開始に際しては、リ・バース60の商品性として返済期日の定めがなく、初めての試みということからも金利、期間設定等においてとても苦労しましたが、「みずほ リ・バース60」に注力し取扱拠点も拡大する中で、よりお客さまの金利上昇不安にこたえうる商品導入という意義を踏まえて検討を進めてきました。

そしてローンマーケットにおける〈みずほ〉のプレゼンス向上を企図して社内各部との連携を通じ、固定金利期間等を限定する形で商品化する目途が立ったことから、今回リリースすることとなりました。

取扱開始後、お客さまからのお問い合わせの際に固定金利選択方式のご案内をすると、ご安心いただく場面も増えました。また、固定金利選択方式をご利用いただいたお客さまからは、「今後の生活において、金利が上昇することで返済額が上がる心配をしないで済む」と喜んでいらっしゃいました。

■ 今後の展望

【商品性理解の向上に向けて】

リ・バース60は住宅金融支援機構によるテレビCMをはじめ、多様な告知によって商品認知度は拡大しつつあります。一方で商品性へのご理解については、留意点を含めてご利用者さまやそのご家族により分かりやすくご案内していく必要があります。

「みずほ リ・バース60」を安心してご利用いただけ

るよう、お客さまの声をもとに継続的にWEBページやパンフレット等の改善に取り組みます。あわせてローンコンサルティングスクエア等の現場においては、日々寄せられるお客さまからのご相談事例をもとに、どのようにご説明すればより理解を深め、ご納得いただけるか、提案力の強化に取り組んでいきます。

また、商品性の理解が必要なのはご利用いただくお客さまだけではありません。お取引のある住宅事業者さまからお話を聞くと、最近ご高齢のお客さまからの住宅購入に関するご相談が増えているとのこと。こうした住宅事業者さまにも、商品性をご理解をいただくことで住宅事業者さまと共に、多くのお客さまのご自宅建て替えや住み替えニーズにもお応えできると考えております。

【さらなる利便性向上に向けて】

本商品のご利用によって、定年退職後の地方移住や、お子さまの結婚等を機に地方から首都圏へ住み替えるケースが増えつつあります。

今回、ご紹介したローンコンサルティングスクエアは現在、首都圏、関西圏での運営としているため、そのほかの地方での運営については、今後検討していきます。

ご高齢のお客さまのお住まいの資金計画に関するご相談は、みずほ銀行にお任せいただけるよう、さらなるお客さまの利便性向上に取り組んでまいります。